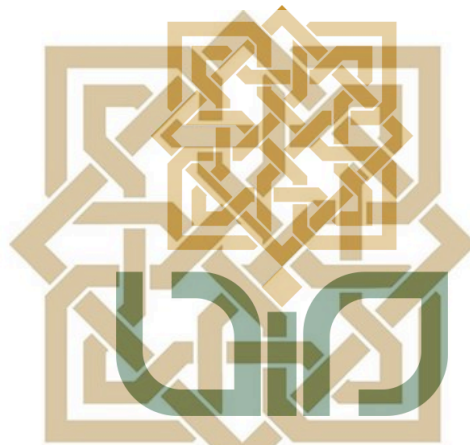


**MANAJEMEN PENGAWASAN OPERASIONAL
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS DI INTERNAL
BIRO TRAVEL HAJI DAN UMRAH SAHID TOUR CABANG
YOGYAKARTA TAHUN 2019**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Alan Sadewa
NIM 16240053**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Dosen Pembimbing:

**Muhammad Toriq Nurmadiansyah
NIP 19690027-2003121 002**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-664/Un.02/DD/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN, PENGAWASAN OPERASIONAL PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI KHUSUS (PIHK) OLEH BIRO TRAVEL HAJI DAN UMRAH SAHID TOUR
YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALAN SADEWA
Nomor Induk Mahasiswa : 16240053
Telah diujikan pada : Selasa, 04 Agustus 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang

Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
SIGNED

Valid ID: 513237003e9ed



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 5C79699dc3b59



Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 5C301e41e673

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 04 Agustus 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. H. Mardiana, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5f3388c4340ef

SURAT PERSETUJUAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa saudara:

Nama : Alan Sadewa

NIM : 16240053

Judul Skripsi : Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) oleh Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Yogyakarta

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 27 Juli 2020

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Drs. M. Ihsan Ridha, M. Si
NIP. 19670104 199303 1 003

D. Torik Nurhidiansyah
NIP. 19930027 200312 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alan Sadewa

Nim : 16240053

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **MANAJEMEN PENGAWASAN OPERASIONAL PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS (PIHK) OLEH BIRO TRAVEL HAJI DAN UMRAH SAHID TOUR YOGYAKARTA** adalah skripsi hasil karya pribadi yang tidak mengandung pelanggaran dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Juli 2020
Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Alan Sadewa
NIM 16240053

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk Almamater Tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ

“Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al Infithar 12)¹

“Pengabdian Paling Aman Adalah Pengabdian Kepada Umat”

(KH. Hasan Abdullah Sahal)²



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an Surah Al-Infithar Ayat 12.

² KH. Hasan Abdullah Sahal, *Kehidupan Mengajariku: 300 Ide dan Kutipan KH. Hasan Abdullah Sahal*, Darussalam Press 2016.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan prnyusunan skripsi dengan judul “Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019”.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita umat Islam dari kegelapan hingga terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, penyusun sadar bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Sudah sepatutnya penyusun mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi selesainya skripsi ini, oleh karena itu saya berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag, MA, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ema Mathuman, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang senantiasa mejadi figure bagi mahasiswanya.
4. Bapak Dr. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan berlangsung.

5. Bapak Muhammad Toriq Nurmadiansyah, selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesabaran, do'a, dan dukungan dalam membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang senantiasa membimbing dan mencurahkan ilmunya selama perkuliahan.
7. Bapak Abdullah Musa selaku Branch Manager Sahid Tour Yogyakarta.
8. Ibu Intan Pertiwi selaku CS Admin Sahid Tour Yogyakarta.
9. Seluruh Staf Sahid Tour Yogyakarta.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Takyudi, Sp dan Ibu Puji Astuti atas segala dukungan dan do'a yang terus mengalir tanpa putus.
11. Nuries Widya Rahadiani Noor, Sahabat terbaik selalu memberi dukungan atas skripsi ini.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah 2016, Khususnya Fina karena tanpa bantuannya skripsi ini tidak akan pernah selesai, Matsna, Anggi, dll.
13. Sahabat Persekutan Duniawi sahabat terbaik yang pernah saya miliki, Ahmad Sasili, Ganteng Ginanjar, Husein Nazla, Alifian Ramadhani, Esty Noorbaiti, Sarah Eva, Vicky Adetia.
14. Sahabat The Wetengiyun sahabat lebih dari segalanya, Raja Bunga Sam Aji PTL, Fadel Aulia, Fajar Ramdhani, Nyimas Sumayya, Faris Nashiruddin, Ahmed Reynan, Syifa Aulia.
15. Keluarga Gontor Di UIN Suka, yang telah memberi warna-warni kehidupan di Yogyakarta, PH 2017 dan PH 2018.

16. IKPM Yogyakarta, keluarga saya di Yogyakarta, Mas Dirham, Mas Surya, Mas Maslul, Mas Diki, Mba Adel, Mba Ema, Islam, Obem, Fajar, Imem, Jeki, Nia, Nisa, Imron, simbah, Hanan, Farah, Mba Putri, Mas Maslul.
17. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.



Yogyakarta, 25 Juli 2020

Alan Sadewa
16240053

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Alan Sadewa (16240053), Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dengan masa tunggu yang relative cepat. Namun pada kenyataannya masih banyak Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus belum memenuhi Pelayanan Standar Minimal yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019 telah memenuhi unsur manajemen pengawasan sesuai dengan teori pengawasan yang digagas oleh Robert J Mockler yang dikutip oleh T Hani Handoko.

Kata kunci: **Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Kerangka Teori.....	11
H. Metode Penelitian.....	34
I. Sistematika Pembahasan	39
BAB II GAMBARAN UMUM BIRO TRAVEL HAJI KHUSUS DAN UMRAH	
SAHID TOUR YOGYAKARTA	41
A. Letak Geografis	41
B. Sejarah	41

C. Landasan Hukum.....	43
D. Visi dan Misi	43
E. Paket Haji Khusus	44
F. Program Perjalanan Haji Khusus	46
G. Persyaratan Pendaftaran Haji Khusus	48
H. Pembatalan Pendaftaran Haji Khusus	49
I. Sistem pembayaran	49
J. Data Jama'ah Haji.....	50
K. Fasilitas-Fasilitas.....	50
L. Struktur Organisasi.....	51
BAB III PEMBAHASAN.....	52
A. Pengawasan Operasional.....	52
1. Tinjauan.....	52
2. Fungsi Pengawasan.....	53
3. Pentingnya Pengawasan.....	53
4. Tahap-Tahap Dalam Proses Pengawasan.....	53
5. Tipe-Tipe Pengawasan	56
6. Karakteristik Pengawasan.....	61
B. Perencanaan / Perancangan Proses Pengawasan.....	66
1. Merumuskan Hasil Yang Diinginkan.....	66
2. Menetapkan Petunjuk (<i>Predictors</i>) Hasil.....	67
3. Menetapkan Standar Petunjuk Hasil	70
4. Menetapkan Jaringan Informasi Umpan Balik.....	71

C. Pengorganisasian Pengawasan	75
D. Pelaksanaan Pengawasan	76
1. Penetapan Standar Pelaksanaan	76
2. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	77
3. Perbandingan Pelaksanaan	78
4. Pengambilan Tindakan Koreksi	79
5. Pengawasan Operasional Pelayanan	80
E. Pengendalian dan Evaluasi.....	81
BAB IV PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	9
Tabel 2.1.....	45
Tabel 2.2.....	45
Tabel 2.3.....	46
Tabel 2.4.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	38
Gambar 1.2.....	39
Gambar 2.1	51
Gambar 3.1	74



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019”. Sebagai upaya memperjelas arah dan ruang lingkup penelitian serta untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pemahaman, maka perlu dijelaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat pada judul tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Pengawasan

Manajemen Pengawasan Operasional menurut T. Hani Handoko dalam buku *Manajemen Edisi 2* pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai dengan yang direncanakan.³ Sedangkan Robert J. Mockler dalam bukunya T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen pengawasan adalah “suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang system informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil

³ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 357.

tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.⁴

2. Operasional

Menurut Handoko, manajemen operasional merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian, dan pengawasan sistem-sistem produktif.⁵

3. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.⁶

4. Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

Adalah Biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah merupakan cabang dari Biro Travel Haji dan Umrah Tour di Jakarta, sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mendapatkan izin dari Kementerian Agama, beralamatkan di Jl. Babarsari No.15, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa

⁴ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFEE-YOGYAKARTA, 2014), hlm. 257.

⁵ Rusdiana, *Manajemen Operasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm. 19.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Bab Ketentuan Umum, Pasal 1 Ayat 10.

Yogyakarta,

Berdasarkan pengertian tersebut diatas maka yang dimaksud dalam judul skripsi ini adalah usaha sistematis yang dilakukan oleh Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta dalam melaksanakan pengawasan baik perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian maupun pengendalian serta evaluasi pengawasan terhadap operasional penyelenggaraan ibadah haji khusus secara internal pada Tahun 2019.

B. Latar Belakang Masalah

Peningkatan jema'ah haji Indonesia semakin tahun semakin bertambah sehingga menyebabkan antrian keberangkatan haji reguler mencapai masa tunggu 20-30 tahun lamanya. Dari peningkatan tersebut muncullah alternatif untuk menunaikan ibadah haji dengan masa tunggu yang lebih cepat, yaitu dengan mendaftar pada pelaksanaan ibadah haji khusus namun dengan biaya yang lebih tinggi. Ibadah haji khusus ditangani oleh PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama.

Setiap PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) pasti memiliki tujuan sebagai mesin penggerak bagi organisasi tersebut. Sebuah organisasi pasti membutuhkan manajemen pengawasan operasional untuk dapat mengoptimalkan setiap pelaksanaan ibadah haji khusus, terutama dalam kegiatan operasional itu berlangsung.

Manajemen pengawasan operasional merupakan alat untuk

tercapainya semua tujuan perusahaan atau organisasi yang telah ditetapkan secara matang. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan.⁷

Maka karenanya fungsi pengawasan perlu dilakukan. Tetapi adalah penting untuk mengingat bahwa tujuan pengawasan bersifat positif, artinya ia harus mengusahakan terjadinya hal-hal tertentu maksudnya mencapai tujuan dalam batas-batas penghalang atau melalui aktivitas yang direncanakan.⁸

Biro Tour Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta adalah sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama dalam menangani pelaksanaan operasional haji khusus. Seluruh pelaksanaan operasional haji khusus ini dilakukan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Untuk pelayanan haji khusus dapat langsung dilakukan di kantor Sahid Tour. Namun pada kenyataannya masih ada kendala dalam pengawasan operasional yang terjadi di lapangan atau pada saat haji khusus dilakukan.

Diantara kendala di lapangan adalah pelayanan akomodasi jauhnya maktab dengan tenda jema'ah di Arafah, hal ini berdampak kepada pelayanan katering atau konsumsi yang disediakan untuk jema'ah haji khusus sering terambil oleh jema'ah haji reguler. Hal itu tentu saja mengganggu kenyamanan jema'ah dalam beribadah karena konsumsi

⁷ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung: PT. Alumni, 2012), hlm. 395.

⁸ *Ibid.*, hlm. 396.

merupakan hal penting ketika seseorang melaksanakan haji, sebagaimana dikemukakan oleh Intan selaku staf dan Tour Leader di Sahid Tour

“ ya kalo sebenarnya kendala dalam pelayanan sih hamper ngga ada cuman ada salah satunya itu kalo maktab untuk jema’ah kita terlalu jauh jadi konsumsi untuk jema’ah kita suka keambil sama jema’ah reguler, nah otomatisakan jema’ah komplainnya ke kita. Dari pengalaman itu makanya untuk tahun 2020 ini setiap TL (Tour Leader) nanti akan mengevaluasi apa aja nih yang harus dirubah yang jelas sih kita bakalan mindahin maktab biar jadi lebih dekat. Itu aja sih selama aku jadi Tour leader soalnya aku juga kan TL baru”⁹.

Belum lagi pengawasan tentang pelayanan transportasi dan bimbingan manasik haji perlu dicermati. Manajemen pengawasan operasional pada pelaksanaan haji khusus bertujuan untuk mengawasi berlangsungnya pelaksanaan haji khusus. Sehingga jema’ah haji bisa dengan nyaman melakukan ibadah haji dan *complain* jema’ah ini dapat berkurang bahkan tidak ada.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat pentingnya manajemen pengawasan operasional. Hal inilah yang menarik penyusun untuk mengetahui tentang “Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019”

C. Rumusan Masalah

⁹ Wawancara Pra-Penelitian dengan Intan, staf dan Tour Leader di Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Yogyakarta, Pada Tanggal 13 Januari 2020.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah ”bagaimana Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Jurusan Manajemen Dakwah tentang Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggara Ibadah Haji Khusus. Serta menjadi bahan referensi selanjutnya yang berhubungan dengan Manajemen Pengawasan Operasional.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan pengambilan keputusan terkait Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

F. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka bertujuan untuk menunjukkan keaslian penelitian

dan membedakan penelitian terdahulu. Maka mempermudah pembahasan penelitian ini, penyusun menggunakan referensi yang relevan dengan topik dari penelitian-penelitian terdahulu, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, skripsi Indel tahun 2018, berjudul “*Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulon Progo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*”. Hasil penelitian skripsi ini adalah proses pengawasan meliputi dari penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan Analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan¹⁰.

Kedua, skripsi Rinata Puspita Sari tahun 2018, berjudul “*Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2017*”. Hasil penelitian skripsi ini adalah proses pengawasan menggunakan empat Teknik yaitu Teknik pengawasan secara langsung, Teknik pengamatan secara tidak langsung, teknik laporan lisan maupun tulisan, kuisioner, dan wawancara.¹¹

Ketiga, skripsi Etty Etriaza tahun 2018, berjudul “*Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah*

¹⁰ Indel, *Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Kabupaten Kulon Progo tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm 89.

¹¹ Rinata Puspita sari, *Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm 75.

(PPIU) Oleh Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Hasil penelitian skripsi ini bahwa proses pengawasan menggunakan pengawasan *preventif* dan *corrective*¹²

Keempat skripsi Richa Muthiatul Rahmah tahun 2019, berjudul “*Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umrah Pada Bakkah Tour & Travel*”. Hasil penelitian skripsi ini adalah *Standart Operational Procedur* (SOP) dalam acara pameran umrah terdapat lima tahapan yaitu, melakukan persiapan pameran, mempromosikan produk, membuat laporan pengunjung, menutup pameran, mengucapkan terimakasih pada semua kolega yang terlibat pada acara.¹³

Kelima, artikel yang ditulis oleh Ivan Fendy Heriyanto tahun 2018, berjudul “*Analisa Fungsi Manajemen Operasional PT. Cahaya Baru Abadi Jaya*”. Hasil penelitian jurnal ini adalah tentang fungsi manajemen operasional terdiri dari tiga fungsi yaitu perencanaan kapasitas, penjadwalan operasi, control operasi.¹⁴

Berdasarkan hasil telaah terhadap karya tulis sebelumnya, bahwa penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian

¹² Etty Etriana, *Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm 79.

¹³ Richa Muthiatul Rahmah, *Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umrah Pada Bakkah Tour & Travel*, Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2019), hlm 92.

¹⁴ Ivan Fendy Heriyanto tahun 2018 berjudul “*Analisis Fungsi Manajemen Operasional PT Cahya Baru Abadi Jaya*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya, Vol. 6 No. 2 (2018).

sebelumnya. Penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang manajemen pengawasan operasional Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) pada Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Tahun 2019. Letak perbedaan penelitian yaitu terdapat pada lokasi dan subjek penelitian. Untuk lebih memudahkan memahami penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Telaah Pustaka

No	Nama Peneliti	Objek Penelitian	Subjek Lembaga	Teori	Hasil Penelitian
1.	Indel	Manajemen Pengawasan	Kantor Kemenag Kulon Progo	T Hani Handoko	Manajemen pengawasan meliputi penetapan standar pelaksanaan, penentuan pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar Analisa penyimpangan, pengambilan tindakan koreksi
2.	Rinata puspita sari	Pengawasan dan Teknik tipe Pengawasan	Kantor Kemenag Bantul	T.Hani Handoko	Teknik Pengawasan dengan pengawasan pendahuluan, pengawasan <i>concurrent</i> , dan pengawasan

					umpan balik
3.	Etty Etriana	Penerapan Fungsi Pengawasan	Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Yogyakarta	George R. Terry dikembangkan oleh T. Hani Handoko	Penerapan fungsi pengawasan dengan pengawasan preventif dan korektif
4.	Richa Muthiatul Rahmah	Manajemen Operasional	Pameran haji dan umrah Bakkah Surabaya	Abdul Main	Analisa manajemen operasional diteliti melalui standar operasional prosedur, dan pelaksanaan kegiatan
5.	Ivan Fendy Heriyanto	Manajemen Operasional	Pt. Cahaya Baru Abadi Jaya	Cradell dan H. D'Alesandro	Analisa manajemen operasional dengan perencanaan operasi dan penjadwalan operasi
6.	Alan Sadewa	Manajemen Pengawasan Operasional	Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Sahid Tour	T Hani Handoko	Sahid Tour Yogyakarta menerapkan tiga tipe pengawasan yaitu Pengawasan Pendahuluan, pengawasan

					Ketika sedang dilaksanakan, pengawasan umpan balik.
--	--	--	--	--	---

G. Kerangka Teori.

1. Pentingnya Pengawasan.

Kata “pengawasan” sering mempunyai konotasi yang tidak menyenangkan, karena dianggap akan mengancam kebebasan dan otonomi pribadi. Padahal organisasi sangat memerlukan pengawasan untuk menjamin tercapainya tujuan. Sehingga tugas manajer adalah menemukan keseimbangan antara pengawasan organisasi dan kebebasan pribadi atau mencari tingkat pengawasan yang tepat. Pengawasan yang berlebihan akan menimbulkan birokrasi, mematikan kreativitas, dan sebagainya, yang akhirnya merugikan organisasi itu sendiri. Sebaliknya pengawasan yang tidak mencukupi dapat menimbulkan pemborosan sumber daya dan membuat sulit pencapaian tujuan.¹⁵

Ada berbagai faktor yang membuat pengawasan semakin diperlakukan oleh setiap organisasi. Faktor-faktor itu adalah:

a. Perubahan Lingkungan Organisasi

Berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus-menerus dan tak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan

¹⁵ T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2 (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 363-365.

pesaing baru, ditemukannya bahan baku baru, adanya peraturan pemerintah baru, dan sebagainya. Melalui fungsi pengawasan manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan dari perubahan-perubahan yang terjadi.

b. Peningkatan Kompleksitas Organisasi.

Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai jenis produk harus diawasi untuk menjamin bahwa kualitas dan profitabilitas tetap terjaga, penjualan eceran pada para penyalur perlu dianalisis dan dicatat secara tepat. Berbagai macam pasar organisasi, luar dan dalam negeri perlu selalu dimonitor. Di samping itu organisasi sekarang bercorak desentralisasi, dengan banyak agen-agen atau cabang-cabang penjualan dan kantor-kantor pemasaran, pabrik-pabrik yang terpisah secara geografis, atau fasilitas-fasilitas penelitian yang tersebar luas. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efektif dan efisien.

c. Kesalahan-Kesalahan

Bila para bawahan tidak pernah membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan-kesalahan memesan barang atau komponen yang salah, membuat penetapan harga yang

terlalu rendah, masalah-masalah didiagnosa secara tidak tepat. Sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut sebelum menjadi kritis.

d. Kebutuhan Manajer Untuk Mendelegasikan Wewenang

Bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menentukan apakah bawahan telah melakukan tugas-tugas yang telah dilimpahkan kepadanya adalah dengan mengimplementasikan sistem pengawasan. Tanpa sistem tersebut, manajer tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas bawahan.

2. Tujuan dan Fungsi Pengawasan.¹⁶

a. Tujuan Pengawasan.

1. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan.
2. Menecegah terulang kembalinya kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan.
3. Mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang telah baik.
4. Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, dan akuntabilitas organisasi.
5. Meningkatkan kinerja organisasi.

¹⁶ Imam Machali, Noor Hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam* (Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga 2017), hlm 16.

6. Mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah-masalah pencapaian kinerja yang ada.
7. Memberikan opini atas kinerja organisasi.
8. Meningkatkan kelancaran organisasi.
9. Menciptakan terwujudnya organisasi yang bersih.

b. Fungsi pengawasan berhubungan erat dengan fungsi manajerial lainnya. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, dan pengarahan telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien, fungsi pengawasan itu sendiri harus diawasi. Sebagai contoh apakah laporan-laporan pengawasan akurat? Apakah sistem pengawasan memberikan informasi tepat pada waktunya? Apakah kegiatan diukur dengan interval, frekuensi, waktu yang memuaskan? Semuanya ini merupakan aspek pengawasan pada fungsi pengawasan.¹⁷

3. Tipe-Tipe Pengawasan

Ada tiga tipe dasar pengawasan, yaitu:

a. Pengawasan Pendahuluan (*Feedforward Control*)

Pengawasan pendahuluan (*Feedforward Control*), atau sering disebut dengan *steering controls* dirancang untuk

¹⁷ *Ibid*, hlm 358.

mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Jadi, pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah yang terjadi. Masalah ini akan sangat efektif hanya bila manajer mampu mendapatkan informasi akurat tepat pada waktunya tentang perubahan-perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.¹⁸

b. Pengawasan Ketika Sedang Dilaksanakan (*Concurrent Control*)

Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*Concurrent Control*), sering disebut pengawasan “Ya-Tidak”, *screening control* atau “Berhenti-Terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dahulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “*double-check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.¹⁹

c. Pengawasan Umpan Balik (*Feedback Control*)

Pengawasan umpan balik (*Feedback Control*) dikenal

¹⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 359.

¹⁹ *Ibid*, hlm 360.

sebagai *post-action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar yang ditentukan, dan penemuan-penemuan ditetapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa di masa yang akan datang. Pengawasan ini bersifat historis, pengukuran dilakukan setelah kegiatan terjadi.²⁰

Ketiga bentuk pengawasan tersebut sangat berguna bagi manajemen. Pengawasan pendahuluan dan “berhenti-terus”, cukup memadai untuk memungkinkan manajemen membuat tindakan koreksi dan tetap dapat mencapai tujuan. Tetapi ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan disamping dua bentuk pengawasan itu. Pertama, biaya keduanya mahal. Kedua, banyak kegiatan yang tidak memungkinkan dirinya dimonitor secara terus menerus. Ketiga, pengawasan yang berlebihan akan menjadikan produktivitas berkurang. Oleh karena itu manajemen harus menggunakan sistem pengawasan yang paling sesuai bagi situasi tertentu.²¹

4. Karakteristik Pengawasan Yang Efektif

Untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya mengawasi kegiatan dengan benar, tepat waktu, dengan biaya yang efektif, tepat akurat,

²⁰ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 360.

²¹ *Ibid*, hlm 360.

dapat diterima oleh yang bersangkutan. Semakin terpenuhinya kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan. Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif dapat lebih diperinci sebagai berikut:

- a. Akurat. Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
- b. Objektif. Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- c. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik. Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.
- d. Realistik secara ekonomis. Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- e. Realistik secara organisasional. Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
- f. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi. Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi, informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.

- g. Fleksibel. Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
 - h. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional. Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang harus diambil.
 - i. Diterima para anggota organisasi. Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab, dan berprestasi.²²
5. Ruang Lingkup Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji Khusus.²³

Operasional penyelenggaraan pelayanan bagi jemaah haji khusus, yang harus dilakukan oleh penyelenggara haji ibadah khusus, sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 63 yang menyatakan bahwa PIHK wajib :

- a. Memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan Ibadah Haji khusus.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan Ibadah Haji khusus.
- c. Memberikan pelayanan Kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlindungan.
- d. Memberangkatkan, melayani, dan memulangkan jema'ah Haji Khusus sesuai dengan perjanjian.
- e. Memfasilitasi pemindahan calon jema'ah Haji Khusus kepada PIHK

²² T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2 (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 370-372.

²³ Undang-Undang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 63.

lain atas permohonan jema'ah.

Sementara dalam PMA No.22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal PIHK, pasal 3 menyatakan bahwa PIHK wajib memberikan layanan kepada jemaah haji khusus yang meliputi: pendaftaran, bimbingan ibadah jemaah haji khusus, transportasi jemaah haji khusus, akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan jemaah haji khusus, perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus, administrasi dan dokumen haji.

a. Pendaftaran

Pasal 7:

- (1) PIHK memberikan informasi tentang pendaftaran dan paket program haji khusus kepada calon jemaah haji khusus.
- (2) Pendaftaran jemaah haji khusus dilakukan oleh jemaah haji yang bersangkutan pada Kementerian Agama.
- (3) Dalam hal jemaah haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jemaah haji dapat mewakilkan kepada PIHK.
- (4) PIHK hanya memberangkatkan jemaah haji khusus yang telah terdaftar di Kementerian Agama.

b. Bimbingan ibadah jemaah haji khusus

Pasal 8:

- (1) PIHK wajib memberikan bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

- (2) Bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 5 (lima) kali pertemuan.

Pasal 9:

- (1) Bimbingan selama di perjalanan dan di Arab Saudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk oleh PIHK.
- (2) Petugas pembimbing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap 45 jemaah.

Pasal 10

PIHK wajib memberikan buku paket bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama kepada setiap jemaah.

c. Transportasi jemaah haji khusus

Pasal 11:

- (1) PIHK wajib menyediakan transportasi bagi jemaah haji khusus yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- (2) Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara ke dan dari Arab Saudi dan transportasi darat

atau udara selama di Arab Saudi.

(3) Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan maskapai penerbangan yang sama.

(4) Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan bus syarikah (perusahaan) dan berAC yang diisi paling banyak 45 (empat puluh lima) jemaah untuk setiap bus.

d. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi

Pasal 12:

PIHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi jemaah haji khusus di Jeddah, Makkah, Madinah dan Masyair.

Pasal 13

(1) Penyediaan akomodasi di Jeddah, Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 berupa hotel paling rendah berbintang empat.

(2) Akomodasi di Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjarak paling jauh 500 meter dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah.

(3) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.

Pasal 14:

(1) Menjelang dan setelah Wukuf, PIHK dapat memberikan

akomodasi berupa apartemen transit di Makkah

- (2) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan paling lama 5 (lima) hari antara tanggal 3 sampai dengan 15 Dzulhijjah.
- (3) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki akses transportasi yang mudah ke Masjidil Haram.
- (4) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
- (5) Kualitas akomodasi transit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling rendah setara dengan hotel berbintang 4 (empat).

Pasal 15:

- (1) Akomodasi di Masyair sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 menggunakan perkemahan yang ber AC.
- (2) Perkemahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penggunaannya mempertimbangkan aspek kelayakan, keamanan, kenyamanan, dan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

Pasal 16:

- (1) Konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 di Jeddah, Makkah dan Madinah wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut: pelayanan dengan Standar Hotel dan sistem penyajian secara prasmanan, dan menu Indonesia.
- (2) Konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 di

Masyair wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan, menu Indonesia, dan pelayanan *Coffee Shop*.

- (3) Penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan *box*.

e. Kesehatan Jemaah Haji Khusus

Pasal 17:

- (1) PIHK wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji khusus sejak sebelum keberangkatan sampai kembali ke Tanah Air.
- (2) Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pemberian bimbingan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
- (3) Pelayanan kesehatan sejak keberangkatan sampai kembali ke tanah air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menyediakan 1 (satu) orang tenaga dokter untuk paling banyak 90 jemaah.

Pasal 18:

- (1) PIHK wajib memfasilitasi dan mengurus jemaah yang membutuhkan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di BPHI maupun Rumah Sakit Arab Saudi dan meninggal

dunia.

- (2) PIHK bertanggungjawab terhadap pemulangan jemaah haji yang dirawat inap di Arab Saudi melewati jadwal kepulangan jemaah haji.

- (3) PIHK bertanggungjawab terhadap perawatan jemaah haji yang di rawat di rumah sakit di negara transit.

Pasal 19:

PIHK wajib memberikan pelayanan bagi jemaah haji sakit dalam bentuk: safari wukuf bagi jemaah haji khusus yang masih dapat diberangkatkan ke Arafah, dan badal haji bagi Jemaah Haji yang tidak dapat diberangkatkan ke Arafah.

f. Perlindungan Jema'ah Haji Khusus dan Petugas Haji Khusus

Pasal 20:

- (1) PIHK wajib memberikan perlindungan kepada jemaah haji dalam bentuk asuransi.

- (2) PIHK wajib memberikan gelang identitas jemaah haji yang disediakan oleh Kementerian Agama.

- (3) PIHK wajib menyediakan kartu tanda pengenalan yang memuat nama jemaah, nama PIHK dan nomer kontak di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan identitas lain yang dianggap perlu.

- (4) PIHK wajib menyediakan petugas dari unsur pengurus

PIHK yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jemaah haji sebanyak 1 (satu) orang untuk 45 sampai 135 jemaah dan sebanyak 2 (dua) orang untuk 136 sampai 200 jemaah.

g. Administrasi dan Dokumen Haji.

Pasal 21:

- (1) PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi untuk:
 - a. Penyelesaian persyaratan pemerolehan visa haji dan dokumen perjalanan jemaah haji khusus.
 - b. Penyelesaian pembatalan jemaah haji khusus.
 - c. Pengurusan paspor dan dokumen jemaah haji khusus di Maktab.
 - d. pengurusan barcode di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jemaah yang diberangkatkan.
- (2) PIHK wajib memberikan layanan informasi program dan rencana perjalanan ibadah haji kepada jemaah khusus.

h. Pelayanan Lain-lain

Pasal 22:

- (1) PIHK wajib memberikan air zam-zam paling sedikit 5 (lima) liter bagi setiap jemaah pada saat tiba di Tanah Air.

- (2) PIHK wajib memberikan perlengkapan jemaah berupa tas besar, tas kecil, tas paspor, dan perlengkapan lainnya sesuai perjanjian.
- (3) PIHK wajib menyediakan layanan pengangkutan barang bagasi jemaah haji.

6. Perencanaan / Perancangan Proses Pengawasan

William H. Newman yang dikutip oleh T. Hani Handoko mengemukakan untuk penetapan sistem pengawasan. Pendekatannya terdiri atas lima langkah dasar yang dapat diterapkan untuk semua tipe kegiatan pengawasan, antara lain:

a. Merumuskan Hasil Yang Diinginkan

Manajer harus merumuskan hasil yang akan dicapai secepat mungkin. Tujuan yang dinyatakan secara umum atau kurang jelas seperti pengurangan biaya *overhead* atau “meningkatkan pelayanan pelanggan, perlu dirumuskan lebih jelas seperti pengurangan biaya *overhead* dengan 12% atau menyelesaikan setiap keluhan konsumen dalam hitungan paling lama tiga hari. Di samping itu, hasil yang diinginkan harus dihubungkan dengan individu yang bertanggungjawab atas pencapaiannya.

b. Menetapkan Petunjuk (*Predictors*) Hasil

Tujuan pengawasan sebelum dan selama kegiatan dilaksanakan

adalah agar manajer dapat mengatasi dan memperbaiki adanya penyimpangan sebelum kegiatan diselesaikan. Tugas penting manajer adalah merancang program pengawasan untuk menemukan sejumlah indicator-indikator yang terpercaya sebagai penunjuk apabila tindakan koreksi perlu diambil atau tidak. Newman telah mengidentifikasi beberapa “*early warning predictors*” yang dapat membantu manajer memperkirakan hasil yang diinginkan tercapai atau tidak, yaitu:

1) Pengukuran masukan

Perubahan dalam masukan pokok akan mengisyaratkan manajer untuk mengubah atau mengambil tindakan koreksi. Sebagai contoh, pesanan-pesanan yang masuk akan menunjukkan volume produksi, atau biaya bahan baku akan mempengaruhi harga produk.

2) Hasil-Hasil Pada Tahap-Tahap Permulaan

Bila hasil dari tahap permulaan lebih baik atau jelek daripada yang diperkirakan, maka perlu dilakukan penilaian kembali. Penjualan awal yang menggembirakan akan merupakan indikasi yang sangat berguna bagi keberhasilan diwaktu yang akan datang.

3) Gejala-Gejala (*Symtoms*)

Ini adalah kondisi yang tampaknya berhubungan dengan hasil akhir, tetapi tidak secara langsung mempengaruhinya. Sebagai contoh, bila agen penjualan terlambat menyampaikan laporan, manajer penjualan dapat menduga bahwa kouta belum tercapai.

Kelemahan gejala adalah dapat menimbulkan interpretasi yang salah.

4) Perubahan Dalam Kondisi Yang Diasumsikan

Perkiraan mula-mula didasarkan atas asumsi-asumsi dengan kondisi normal. Perubahan-perubahan yang tidak diharapkan, seperti pengembangan produk baru oleh pesaing, atau kekurangan bahan, akan menunjukkan perlunya penilaian kembali taktik dan tujuan perusahaan.

c. Menetapkan Standar Petunjuk Hasil

Penetapan standar untuk petunjuk hasil akhir adalah bagian penting perancangan proses pengawasan. Tanpa penetapan standar, manajer mungkin memberikan perhatian yang lebih terhadap penyimpangan kecil atau tidak bereaksi terhadap penyimpangan kecil atau tidak bereaksi terhadap penyimpangan besar.

d. Menetapkan Jaringan Informasi Dan Umpan Balik

Langkah keempat dalam perancangan suatu siklus pengawasan adalah menetapkan sarana untuk pengumpulan informasi petunjuk dan perbandingan petunjuk terhadap standar. Jaringan kerja komunikasi dianggap baik apabila aliran tidak hanya ke atas tetapi juga ke bawah kepada siapa yang siapa yang harus mengambil tindakan koreksi. Di samping itu, jaringan ini harus cukup efisien untuk menyediakan informasi balik yang relevan kepada personalia kunci yang

memerlukannya.

e. Menilai Informasi Dan Mengambil Tindakan Koreksi

Langkah terakhir adalah perbandingan penunjuk dengan standar, penentuan apakah tindakan koreksi perlu diambil, dan kemudian pengambilan tindakan. Informasi tentang penyimpangan dari standar harus dievaluasi terlebih dahulu, sebelum tindakan-tindakan koreksi alternatif dikembangkan, dinilai, dan diimplementasikan.²⁴

7. Pengorganisasian Pengawasan.

Pengorganisasian dalam pengawasan merupakan suatu proses menghubungkan sumber daya manusia yang terlibat dalam sebuah organisasi tertentu menyatupadukan tugas serta fungsinya dalam organisasi. Dalam prosesnya dilakukan pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab secara terperinci berdasarkan bagian dari bidang masing-masing sehingga terintegrasi hubungan-hubungan yang sinergis, kooperatif, harmonis, dan seirama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁵

8. Pelaksanaan Pengawasan Dalam Proses Pengawasan

Pelaksanaan Pengawasan melalui tahapan-tahapan, terdiri paling sedikit lima tahap (langkah). Tahap-tahapnya adalah penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran

²⁴ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 365-367.

²⁵ Fathul Maujud, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram, Vol 14, Nomor 1 (2018), hlm 34.

pelaksanaan nyata, pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan, pengambilan tindakan koreksi bila perlu. Tahap-tahap ini akan diperinci sebagai berikut:

a. Penetapan Standar

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan. Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Bentuk standar yang lebih khusus antara lain target penjualan, anggaran, bagian pasar (*market-share*), margin keuntungan, keselamatan kerja, dan sasaran produksi. Tiga bentuk standar yang umum antara lain: pertama, standar-standar fisik yang meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan, atau kualitas produk. Kedua, standar-standar moneter yang ditunjukkan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan penjualan, dan sejenisnya. Ketiga, standar-standar waktu yang meliputi kecepatan produksi atau batas waktu suatu pekerjaan harus diselesaikan.

b. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Beberapa pertanyaan yang penting berikut ini

dapat digunakan, antara lain: berapa kali? (*how often*) pelaksanaan seharusnya diukur setiap jam, harian, mingguan, bulanan? Dalam bentuk apa (*what form*) pengukuran akan dilakukan, laporan tertulis, inspeksi visual, melalui telepon? Siapa (*who*) yang akan terlibat, manajer, staf departemen? Pengukuran ini sebaiknya mudah dilaksanakan dan tidak mahal, serta dapat diterangkan kepada para karyawan.

c. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu pengamatan (*observasi*), laporan-laporan (*lisan dan tulisan*), metode-metode otomatis, dan inspeksi pengujian (*test*) atau dengan pengambilan sampel. Banyak perusahaan sekarang mempergunakan pemeriksa intern (*internal auditor*) sebagai pelaksana pengukuran.

d. Perbandingan Pelaksanaan Dengan Standar Dan Analisis Penyimpangan

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah

dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (deviasi).

e. Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Perlu

Bila analisis menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan. Tindakan koreksi dapat berupa: pertama, mengubah standar mula-mula (barangkali terlalu tinggi atau terlalu rendah. Kedua, mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang atau bahkan mengganti sistem pengukuran itu sendiri). Ketiga, mengubah cara dalam menganalisa, dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan.²⁶

9. Pengendalian dan Evaluasi Pengawasan.²⁷

Evaluasi pengawasan adalah tahap penilaian dari hasil kinerja perusahaan yang sesungguhnya merupakan implementasi strategi yang diterapkan perusahaan dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Para manajer di semua level menggunakan informasi hasil kinerja untuk melakukan Tindakan perbaikan dan memecahkan masalah. Walaupun evaluasi merupakan elemen akhir yang utama dari manajemen pengawasan, elemen itu juga dapat menunjukkan secara tepat kelemahan-kelemahan dalam implementasi strategi sebelumnya dan mendorong proses keseluruhan

²⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), hlm 361-363.

²⁷ Mutakallim, "Pengawasan, Evaluasi, dan Umpan Balik Strategik", *Jurnal Dosen UIN Alauddin Makassar*, Vol 3, nomor 2 (Juli-Desember 2016), hlm 359-360.

untuk dimulai kembali. Agar evaluasi dan pengawasan efektif manajer harus mendapatkan umpan balik yang jelas, tepat waktu, dan tidak bias dari orang-orang bawahannya yang ada dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Ada tiga standar yang digunakan dalam evaluasi pengendalian pengawasan antara lain:

- a. Konsistensi membuat strategi seharusnya membuat tujuan dan kebijakan lebih konsisten.
- b. Konsonan mengacu pada pada kebutuhan penyusunan strategi pengawasan untuk memulai satu rangkaian tren juga tren individual dalam mengevaluasi pengawasan.
- c. Kelayakan tes akhir dari suatu evaluasi pengawasan adalah kelayakan yaitu mengenai, bisakah strategi pengawasan dicapai dengan sumber daya fisik, manusia, dan keuangan yang ada dalam organisasi atau perusahaan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi manajemen pengawasan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif-Kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang yang

diamati.²⁸

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian ini adalah para informan yang menjadi sumber penelitian, yaitu Pimpinan Kantor Cabang dan karyawan Sahid Tour Cabang Yogyakarta serta calon jema'ah dan alumni jema'ah haji khusus Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

b. Objek

Objek penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian.²⁹ Fokus penelitian ini adalah Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*interview*)

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah wawancara semi *structured*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, lalu kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan yang

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

²⁹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 199.

lebih lanjut.³⁰ *Key informan* yang peneliti wawancarai diantaranya: Kepala Cabang Kantor Sahid Tour Yogyakarta Bapak Abdullah Mussa. Bagian Pelayanan Administrasi Ibu Intan, calon jema'ah haji yang terdaftar di Sahid Tour, dan alumni jema'ah Sahid Tour.

b. Observasi

Metode Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti yang terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.³¹ Jadi, dalam penelitian ini peneliti terlibat di dalamnya, dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan kantor Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.³² Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jema'ah haji, profil kantor Sahid Tour, Peta jabatan Sahid Tour, dan gambaran umum lainnya yang berkenaan dengan

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 227.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm. 227.

³² *Ibid.*, hlm. 204.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu proses dimana mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh dirinya sendiri maupun orang lain. Penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga hal utama yaitu:

5. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data yang tidak relevan.

a. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian Data (*Display Data*) adalah mendeskripsikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, table, dan bagan.

b. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.³³

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Cara untuk menguji keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik Triangulasi sebagai alat untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding data itu, menggunakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Peneliti akan menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber. Triangulasi metode diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara triangulasi sumber data dilakukan dengan menggunakan derajat kepercayaan sumber data yang diperoleh melalui metode yang sama dengan

³³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 246-253.

informan yang berbeda.³⁴

Gambar 1.1
Triangulasi Metode Data



³⁴ Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 330.

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika penelitian yang akan dikemukakan oleh penyusun adalah sebagai berikut:

Bab I berisi tentang penegasan judul untuk memberikan Batasan masalah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang gambaran umum Biro Travel Haji Khusus dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta, sejarah berdiri, landasan hukum, visi misi, paket haji khusus, program perjalanan haji khusus, persyaratan pendaftaran haji khusus, pembatan haji khusus, sistem pembayaran, data jema'ah, dan struktur organisasi.

Bab III merupakan bab pembahasan tentang Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Di Internal Biro Travel Haji Khusus Dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta meliputi perencanaan pengawasan, fungsi pengawasan, pengorganisasian pengawasan, tahap proses pengawasan, dan evaluasi.

Bab IV merupakan penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan saran. Pada penyusunan penelitian ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Khusus di Internal Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2019”, telah berjalan dan dilaksanakan sesuai dengan tipe, karakteristik, dan fungsi manajemen serta pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepala Cabang Sahid Tour Yogyakarta selaku pimpinan yang bertanggung jawab atas tindakan koreksi atas terjadinya penyimpangan dan kesalahan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan membangun komunikasi yang harmonis. Pendelegasian tugas, perkoordinasian wewenang berpusat pada Sahid Tour Pusat Jakarta sehingga kantor Cabang tidak bisa semena-mena membuat wewenang dan kebijakan sendiri.

Proses pengawasan operasional pelaksanaan ibadah haji khusus telah melakukan tiga proses pengawasan. Proses pengawasan ini tidak terlepas dari kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia dan Sahid Tour Pusat. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yakni tuntutan marketing dan kondisi jama'ah yang variatif.

B. Saran

Adapun saran-saran yang penyusun rumuskan berdasarkan hasil temuan yang dilakukan di Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang Sahid Tour Yogyakarta berkerja lebih solid untuk mempertahankan kualitas dalam pengawasan pelaksanaan haji khusus.
2. Sahid Tour Yogyakarta mem *booking* maskapai jauh-jauh hari agar pemberangkatan jama'ah haji khusus tidak terpisah.
3. Menambah kuantitas Sumber Daya Manusia terutama pada bagian *Customer Service* dan admin untuk menunjang pengawasan operasional dimulai sejak awal pendaftaran jama'ah di Sahid Tour.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2016).
- Etriana, Etty, *Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018).
- Fendy Heriyanto, Ivan tahun 2018 berjudul “*Analisis Fungsi Manajemen Operasional PT Cahya Baru Abadi Jaya*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya, Vol. 6 No. 2 (2018).
- George R, Terry *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: PT. Alumni, 2012).
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFEE Yogyakarta, 2014.
- Indel, *Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Kabupaten Kulon Progo tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018).
- Machali Imam, Noor Hamid, *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017.
- Maujud, Fathul, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Ilmiah Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram, vol. 14 No. 1 (2018).
- Moeloeng, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013).
- Muthiatul Rahmah, Richa, *Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umrah Pada Bakkah Tour & Travel*, Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2019).
- Mutakallim, *Pengawasan Evaluasi, dan Umpan Balik Strategik*, Jurnal Ilmiah Dosen UIN Alauddin Makassar, Vol. 2 No. 14 (Juli-Desember 2016).
- PMA Nomor 23 Tahun 2016 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus*.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).

Puspita sari, Rinata *Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018).

Rusdiana, *Manajemen Operasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014).

Sugiyono, *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2016).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 10.

Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011).



LAMPIRAN I

Kantor Sahid Tour Yogyakarta



Kantor Sahid Tour Yogyakarta Tampak Dari Depan



Keadaan Sahid Tour Pada Jam Kerja



Piagam-Piagam Penghargaan Sahid Tour Yogyakarta



Brosur-Brosur Sahid Tour Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dokumentasi Penelitian di Sahid Tour Yogyakarta



Wawancara dengan Bapak Abdullah Musa dan Ibu Intan Pertiwi

YOGYAKARTA

Brosur Program Haji Khusus Sahid Tour Yogyakarta



Saatnya Kita Berkurban !!!

Setiap pendaftaran Haji Khusus di
Bank BRI syariah

Depositi Haji Khusus

USD. 4.500

Estimasi Lebaran 7 Tahun
Kode Resmi Kementerian Agama

Hanya Dengan Membayar Rp 500.000 Mendapatkan 1 Ekor Kambing

Atau

Menyumbangkan Rp 1 jt Kepada Relawan Covid-19

Periode 01 Juni - 28 Juli 2020

Informasi lebih lanjut :

KANTOR PUSAT SAHID TOUR JAKARTA
Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta (Lobby Hotel)
Jl. Jendral Sudirman Km. 16 Jakarta Pusat
021 - 570 2370

Contact Person :
Musa 0819-0814-9395
Fahmi 0877-9508-7740
Aditya 0819-7290-9558
Melvin 0819-7290-1484
Yudha 0819-7290-9560
Iwan 0819-1529-9695

Daftarkan Niat Suci anda di Kantor Bank BRI Syariah seluruh Indonesia

Brosur program haji khusus Sabid Tour Yogyakarta

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

mandiri
syariah

**Dapatkan !!!
20 Gram Emas LM**

Mendaftar Haji Khusus

**Gratis !!!
Cicilan 6 Bulan Pertama ***
di
Bank Mandiri Syariah



Akomodasi

JAKARTA	GRAND SAHID JAYA
MADINAH	MOVENPICK
MAKKAH	MOVENPICK
ARAFAH - MINA	TENDA AC
TRANSIT	RUMAH TRANSIT

Biaya Paket Haji Pada Tahun 2020

Biaya Program Pendek 24 hari

Quad : USD 11.950 + Rp.9,5 J/org
Triple : USD 12.700 + Rp.9,5 J/org
Double : USD 13.450 + Rp.9,5 J/org

Biaya Program Panjang 28 hari

Quad : USD 12.950 + Rp.9,5 J/org
Triple : USD 13.700 + Rp.9,5 J/org
Double : USD 14.450 + Rp.9,5 J/org

Biaya Tidak Termasuk

- Kepentingan pribadi seperti : Laundry, telepon, makan & minum diluar program
- DANA Haji
- Kelebihan Bagasi
- Pembetulan dan pengubahan nama di paspor dll
- Pemeriksaan kesehatan (Medical Checkup, Surat keterangan bebas Corona, Sunk Meningitis, Flu dll)

Persyaratan

1. Foto Copy KK 4 lbr
2. Foto Copy KTP
3. Foto Copy Paspor / Buku Nikah / Akte Lahir 4 lbr
4. Pas Foto Latar Belakang Putih, Close Up 80% 4x6= 5 lbr 3x4= 10 lbr
5. Menyerahkan uang muka USD 4.500 Jorg

Pembatalan

- Pembatalan dan pemindahan pin akan dikenakan biaya USD400
- 25% dari biaya paket, sejak pelunasan dari KEMENAG sampai dengan 1 Ramadhan,
- 50% dari biaya paket, sejak 2 Ramadhan sampai dengan 1 Syawal
- 85% dari biaya paket, sejak 2 minggu sebelum berangkat
- 100% dari biaya paket bila kurang dari 1 minggu

Informasi lebih lanjut :
KANTOR PUSAT SAHID TOUR JAKARTA
Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta
(Lobby Hotel)
Jl. Jendral Sudirman kav. 86
Jakarta Pusat
021 - 570 2270

Contact Person :
Musa 0813-2836-2525
Fahmi 0877-3658-7760
Aditya 0813-7989-0738
Melvin 0813-2084-1168
Yudha 0812-2537-0650
Intan 0812-1530-2555

**Daftarkan di Bank Mandiri Syariah
Seluruh Indonesia**



Program haji khusus Sahid Tour Yogyakarta

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PANDUAN PERTANYAAN

Subyek: Pimpinan Sahid Tour Yogyakarta dan karyawan

A. Tinjauan Pengawasan Operasional

1. Tinjauan Pengawasan Sahid Tour Yogyakarta

- a. Bagaimana pengawasan operasional haji khusus secara umum di Sahid Tour Yogyakarta?

2. Tipe-Tipe Pengawasan

- a. Bagaimana Sahid Tour Yogyakarta melakukan pengawasan operasional haji khusus sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan operasional?
- b. Apakah pengawasan operasional dilakukan sebelum kegiatan, ketika kegiatan, atau setelah kegiatan berlangsung?
- c. Dari ketiga pengawasan tersebut mana yang lebih efektif dan efisien?
- d. Adakah keterkaitan dari ketiga pengawasan operasional tersebut?
- e. Jika ada, bagaimana pola pengawasan operasional yang diterapkan?

B. Tahapan-Tahapan Dalam Proses Pengawasan Operasional

1. Tahap Penetapan Standar

- a. Bagaimana penentuan penetapan standar pengawasan operasional di Sahid Tour Yogyakarta?
- b. Bagaimana pengukuran pelaksanaan pengawasan operasional haji

khusus di Sahid Tour Yogyakarta?

- c. Bagaimana proses pengukuran pelaksanaan pengawasan operasional haji khusus di Sahid Tour?
 - d. Seberapa penting pelaksanaan pengawasan operasional untuk menganalisis penyimpangan atau kesalahan pelaksanaan haji khusus?
 - e. Jika ditemukan penyimpangan dalam pengawasan operasional bagaimana manajer atau staf Sahid Tour mengambil tindakan?
2. Pentingnya Pengawasan, faktor-faktor, perubahan Lingkungan Organisasi
- a. Bagaimana kebijakan yang diterapkan dalam pengawasan operasional haji khusus di Sahid Tour?
 - b. Apakah kebijakan tersebut sering mengalami perubahan yang signifikan? Jika iya, apa saja?
 - c. Bagaimana manajer atau karyawan Sahid Tour menghadapi perubahan kebijakan pengawasan operasional?
3. Kesalahan-Kesalahan
- a. Bagaimana jika karyawan bahkan manajer Sahid Tour Yogyakarta melakukan kesalahan dalam kegiatan operasional?
 - b. Bagaimana hubungan antara pegawai, manajer, dan jama'ah Sahid Tour Yogyakarta?
4. Delegasi Manajer Akan wewenang
- a. Bagaimana cara manajer mendelegasikan wewenang kepada

karyawan?

b. Cara apa yang paling tepat untuk mendelegasikan wewenang?

C. Perancangan Proses Pengawasan

1. Lima langkah dasar

a. Bagaimana manajer atau karyawan merumuskan pengawasan operasional yang diinginkan?

b. Bagaimana manajer atau karyawan menetapkan petunjuk hasil pengawasan operasional haji khusus di Sahid Tour Yogyakarta?

c. Bagaimana cara manajer mengamati tindakan koreksi atas pelaksanaan haji khusus?

d. Bagaimana manajer memperkirakan sebab-sebab terjadinya masalah pada pelaksanaan haji khusus?

e. Bagaimana manajer menetapkan standar operasional pada proses pengawasan operasional?

f. Bagaimana arus informasi antara manajer, karyawan, dan jamaah di Sahid Tour Yogyakarta?

g. Bagaimana cara manajer untuk mengambil tindakan koreksi atas informasi yang diterima?

2. Karakteristik Pengawasan

a. Apakah semua informasi tentang pelaksanaan pengawasan haji khusus sudah akurat?

b. Apakah semua informasi yang didapat sudah objektif?

c. Apakah pengawasan operasional haji khusus sudah terpusat pada

bidang-bidang dasar biasa terjadi kesalahan atau penyimpangan?

- d. Apakah pengawasan operasional haji khusus dari awal hingga akhir sudah realistis secara ekonomis sesuai dengan biaya operasional?
- e. Apakah pengawasan operasional haji khusus sudah sejalan dengan keharmonisan organisasi?
- f. Apakah informasi dari pengawasan operasional haji khusus dapat diterima langsung kepada seluruh anggota organisasi?
- g. Apakah seluruh anggota Sahid Tour Yogyakarta dapat mengemukakan pendapatnya terhadap pengawasan operasional haji khusus?
- h. Apakah kegiatan pengawasan operasional haji khusus sudah dapat menjadi pedoman pada kegiatan pengawasan selanjutnya?
- i. Apakah seluruh informasi tentang pengawasan operasional haji khusus dapat memacu atau mendorong anggota Sahid Tour Yogyakarta bekerja lebih maksimal?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PANDUAN PERTANYAAN

Subyek: Jama'ah Haji Khusus di Sahid Tour Yogyakarta

1. Apakah petugas Sahid Tour selalu ada di kantor setiap jam pelayanan?
2. Bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi?
3. Bagaimana pengawasan operasional ketika pelaksanaan haji khusus?
4. Bagaimana proses jama'ah yang ingin menyampaikan keluhan?
5. Apakah dengan biaya yang dibayar sesuai dengan yang didapatkan jama'ah?
6. Bagaimana kesan dan pesan bapak/ibu selama menjadi jama'ah Sahid Tour Yogyakarta?



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

HASIL WAWANCARA 1

Narasumber : Bapak Abdullah Musa

Jabatan : Branch Manajer Sahid Tour Yogyakarta

Waktu : 19 Juli 2020

1. Kalau terkait dengan pengawasan operasional haji khususnya secara umum gimana?

Jawaban: Haji itu kan ada beberapa macam, ada furoda dan haji mujamalah, haji ini bukan menggunakan visa haji tapi menggunakan visa ziyaroh atau visa pekerja... jadi untuk sekarang kita tidak menerima haji furoda dan haji mujamalah untuk mengurangi resiko, begitu mas...dan kita itu hanya mengikuti intruksi dari Sahid Tour Pusat.

2. Sahid Tour Jogja sendiri kalau melakukan pengawasan operasional haji khususnya bagaimana?

Jawaban: ya kita melakukan semuanya dari awal hingga akhir mas untuk pelayanan jama'ah yang mendaftar haji khusus dimulai dari administrasi, keuangan, dokumen dan semuanya kita awasi betul-betul mas...jadi biar tidak merepotkan jama'ah, semuanya sesuai standar prosedur mas kita mengikuti ISO dari pusat dan kita hanya ngikut saja.

3. Lalu, apakah pengawasan dilakukan sebelum, ketika dilaksanakan,

atau sesudah selesai ?

Jawaban: iya itu tadi mas, semuanya.

4. Dari ketiga pengawasan itu mana yang lebih efektif?

Jawaban: semuanya sama.

5. Apakah ada kaitannya antara ketiganya?

Jawaban: tentunya ada

6. Jika ada, bagaimana pola pengawasan operasional diterapkan?

Jawaban: ya kita berjalan sesuai SOP saja.

7. Kalau di Sahid Tour penetapan standar pengawasan operasionalnya gimana?

Jawaban: ya gitu mas...seperti yang saya sampaikan tadi semuanya berawal dari pusat dan kita cabang hanya mengikuti saja, kita juga ga bisa membuat kebijakan atau keputusan baru.

8. Kemudian pengukuran pelaksanaan pengawasan operasionalnya bagaimana?

Jawaban: jadi kalo pelaksanaan itu kan kita berpatokan pada ISO itu tadi...kemudian segala tugas dari pusat diteruskan ke cabang dan kita yang di cabang hanya melaksanakan saja. Haji khusus kan itu kita banyak agendanya ya mas... kaya dari awal kita sudah melakukan pengawasan, kemudian ada pengajian, terus reuni, dan manasik haji, nah segala tugas tersebut udah ada yang ngurusi kaya bagian admin itu yang ngurusi mba Intan kalo saya kan semuanya, trus kalo keuangan kan langsung ke bank dan kita ngga terima

uang cash semuanya langsung di transfer ke bank, 4500 dolar itu 4000 nya buat dapet nomor antrian 500 nya buat dp ke Sahid gitu....jadi semuanya sudah ada jobdescnya masing-masing.

9. Setelah itu proses pengukurannya seperti apa?

Jawaban: ya aitu mas...kita kan ada *briefing* sebelum kerja terus ada penyampaian evaluasi yang punya unek-unek dikeluarin di situ, nah terus saya menyampaikan tugas kalo ada, perubahan-perubahan kebijakan kalo ada juga, nah evaluasi kita itukan ada ya kuisisioner dari jama'ah terus ketika haji khusus atau umrah itu juga ada test untuk pendampingannya mas dia layak atau tidak, mampu atau tidak dari 2014 saya memimpin selalu seperti itu sih dan alhamdulillah ga ada kendala yang fatal pokoknya kita selalu kerjanya bareng mas.

10. Seberapa penting pelaksanaan pengawasan operasional ini untuk mengetahui kesalahan atau penyimpangan?

Jawaban: menurut saya sangat penting sekali mas.

11. Jika di dalam pengawasan operasional ada penyimpangan, bagaimana bapak mengambil tindakan?

Jawaban: kita itu kalau mau mengoreksi atau mengevaluasi ya secara langsung mas kalau yang kita temukan itu belum mencapai batas limit dari standar yang ada dan kit aitu tabayun dulu kecuali kalau sudah mencapai batas limit dari standar ya kita kumpul evaluasi dulu lalu brifing ya namanya juga kita kan melakukan

pekerjaan pasti adalah dikit-dikit kesalahan.

12. Bagaimana kebijakan yang diterapkan dalam pengawasan operasional haji khusus?

Jawaban: jadi ya itu tadi mas, semuanya itu berdasarkan kebijakan pusat kita ngga bisa merubah semau kita walaupun itu berupa inovasi yang baru, semuanya murni dari pusat lalu disampaikan ke cabang, sejak 2014 saya menjabat ya tidak ada perubahan sih jadi kita masih aman-aman aja...kalau Adapun langsung kita ditugaskan dari pusat.

13. Apa kebijakan itu sering berubah?

Jawaban: tidak mas.

14. Jika ada perubahan, apa saja?

Jawaban: kita gampang aja mas, karena kita ini cabang ya itu tadi tinggal mengikuti arahan kantor pusat, selama semuanya sesuai standar ya kita aman, dan selama ini semuanya masih aman dan terkendali.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 2

Narasumber : Ibu Intan Pertiwi

Jabatan : CS Admin Sahid Tour Yogyakarta

Waktu : 22 Juli 2020

1. Bagaimana manajer atau karyawan Sahid Tour menghadapi perubahan kebijakan?

Jawaban: Tetap kita jalankan mas.

2. Bagaimana jika semisal karyawan bahkan manajer Sahid Tour melakukan kesalahan dalam kegiatan pengawasan operasional?

Jawaban: mencari solusi mas, yang penting ngga merepotkan jama'ah.

3. Bagaimana hubungan antara manajer, karyawan, dan jama'ah di Sahid Tour?

Jawaban: harmonis banget mas alhamdulillah

4. Bagaimana cara manajer mendelegasikan wewenangnya pada karyawan?

Jawaban: Sesuai SOP dan tugas. Juga ada surat tugasnya semacam SK gitu mas.

Jawaban:

5. Cara apa yang dirasa paling tepat untuk mendelegasikan wewenang?

Jawaban: menurut saya lewat lisan dan tulisan mas sudah cukup.

6. Bagaimana manajer atau karyawan merumuskan pengawasan operasional yang diinginkan?

Jawaban: kan itu tadi sesuai SOP dan ISO.

7. Kemudian kalau menetapkan petunjuk hasilnya bagaimana?

Jawaban: kalo saya sih jama'ah puas udah cukup sih ya.

8. Kalau butuh pengambilan tindakan koreksi gimana manajer mengambil tindakan tersebut?

Jawaban: Pak Musa langsung ke pihak terkait.

9. Jika ada penurunan kualitas dalam pengawasan operasional, manajer meninjau ulangnya gimana?

Jawaban: Ada teguran melalui lisan, terus tulisan juga SP gitu mas.

10. Di pelaksanaan kegiatan operasional, bagaimana manajer bisa memperkirakan masalah yang bakal terjadi?

Jawaban: terjun langsung, wawancara gitu deh macem-macem.

11. Kalau penetapan standar operasional manajer gimana menetapkannya?

Jawaban: Udah jelas, sesuai ISO.

12. Nah, bagaimana arus informasi yang ada di Sahid Tour antara jama'ah, karyawan, dan manajer?

Jawaban: dua arah sih, bawah ke atas dan atas ke bawah juga.

13. Nah kalau ada informasi yang valid atau tidak valid gimana manajer mengambil tindakan koreksi?

Jawaban: langsung kita cek mas.

14. Apa semua informasi ini sudah akurat semuanya?

Jawaban: sudah alhamdulillah.

15. Kemudian apa sudah berpusat pada bidang yang biasanya melakukan kesalahan?

Jawaban: alhamdulillah sudah juga.

16. Dengan biaya dan kegiatan tersebut apakah sudah sesuai?

Jawaban: Sangat sesuai mas dengan kelas kita dan cocok.

17. Keharmonisan Sahid Tour sejalan ngga sih dengan kegiatan pengawasan operasional?

Jawaban: yang ini juga udah kita ini kan azasnya masih kekeluargaan banget apa-apa bareng, dan ISO9001/2015 itu patokan kita jadi semuanya sudah sesuai.

18. Apakah semua informasi dari seluruh pelaksanaan kegiatan pengawasan operasional bisa diterima oleh semua anggota Sahid Tour?

Jawaban: karena *jobdesc* nya jelas, ada laporan lisan dan tulisan semuanya jadi lancar mas, ada koordinasi tiap bagian dan kerjaannya jelas.

19. Apakah di Sahid tour kalau menyampaikan unek-unek bisa dengan nyaman?

Jawaban: ih mas kita itu fleksibel banget, kalo ada unek-unek itu bisa disampein dan alhamdulillahnya direktur kit aitu orangnya

baik mau nerima ya legowoan lah orangnya, unek-unek apapunditerima dan ngga marah-marah.

20. Apakah kegiatan pengawasan operasional sudah bisa jadi pedoman bagi kegiatan selanjutnya?

Jawaban: kita itu ya goal nya setiap pemberangkatan haji apalagi kalo bukan kepuasan jama'ah, jadi apa-apanya kita evaluasi kita *crosscheck* kita rapat koordinasi, trus kita *briefing* ya gunanya buat evaluasi semuanya.

21. Setelah semuanya dilaksanakan apakah bisa menjadi acuan atau dorongan untuk karyawan agar lebih berprestasi?

Jawaban: Di sini tu ya tadi mas asas kekeluargaannya kentel banget jadi komunikasi kita harmonis, kalo ada yang kurang maksimal ya kita tegur dulu baik-baik kita omongin kecuali kalo udah keterlaluhan nah itu baru pake SP tapi Sahid ini asli jarang banget ngeluarin SP loh ya apa lagi Sahid Jogja ini ya nyaman sekali.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 3

Narasumber : Bapak Saring Artanto

Jabatan : Jama'ah Sahid Tour

Alamat : Jl. Tegal Lempuyangan Yogyakarta

1. Apakah petugas Sahid Tour selalu ada di setiap jam pelayanan?

Jawaban: Selalu ada kok mas.

2. Bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi?

Jawaban: Secara rinci, jelas, ramah, kita selalu dibimbing dari awal kalo belum paham ya terus dijelaskan sampe bener-bener paham mas.

3. Bagaimana pengawasan operasional ketika pelaksanaan haji khusus?

Jawaban: Itu sangat bagus sekali kita dari awal sampai akhir selalu dikawal, kita ga pernah merasa kerepotan, terus kita dibimbing secara fisik, moral, keagamaan.

4. Bagaimana proses jama'ah yang ingin menyampaikan keluhan?

Jawaban: Dna kita tinggal bilang aja mas, wong petugasnya selalu stand by, langsung cepat tanggap dan gampang banget.

5. Apakah dengan biaya yang dibayar sesuai dengan yang didapatkan oleh jama'ah?

Jawaban: ya memang kalo dengan haji reguler ya jauh harganya mas, tapi dengan semua pelayanannya sudah sangat

sesuai dan saya puas.

6. Bagaimana kesan dan pesan bapak dan ibu selama menjadi jama'ah Sahid Tour Yogyakarta?

Jawaban: Alhamdulillah saya senang sekali mas, pesan saya mungkin ya kalo ada diskon ya alhamdulillah hehehe, dari awal pendaftaran terus paspor, manasik, terus juga ketika transit di Jakarta kita sama sekali tidak merasa kerepotan ibadah-ibadah sunnahnya juga jalan karena hotel kita sangat dekat, terus itu lho mas waktu sudah selesai itu ga sampe disitu aja kita masih ada pengajian untuk selalu menyambung silaturahmi.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HASIL WAWANCARA 4

Narasumber : Bapak Nur Cahyanto
Jabatan : Jama'ah Sahid Tour
Alamat : Muja Muju Yogyakarta

1. Apakah petugas Sahid Tour selalu ada di setiap jam pelayanan?

Jawaban: Alhamdulillah selalu ada.

2. Bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi?

Jawaban: Ramah, jelas, dan selalu membimbing.

3. Bagaimana pengawasan operasional ketika pelaksanaan haji khusus?

Jawaban: Enak banget ga ribet diarahkan dan didampingi dari awal hingga akhir, kita ga dilepas begitu saja.

4. Bagaimana proses jama'ah yang ingin menyampaikan keluhan?

Jawaban: gampang aja mas langsung tanya sama petugas Sahid Tour kalo ada apa-apa. Ga perlu bingung dan selalu cepet tanggapnya.

5. Apakah dengan biaya yang dibayar sesuai dengan apa yang didapat oleh jama'ah?

Jawaban: sudah sangat sesuai mas.

6. Bagaimana kesan bapak/ibu selama menjadi jama'ah Sahid Tour Yogyakarta?

Jawaban: Pesan saya sih tingkatkan pelayanan dan kalau bisa

ada diskon lah hehehehe gitu aja mas.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Alan Sadewa
Tempat dan Tanggal Lahir : Banyumas, 17 Oktober 1997
Alamat : Dusun Karang Malang Arahkan Kidul Indramayu
Jawa Barat
Kontak : 081224254091
Email : sadewaalan72@gmail.com
Motto Hidup : Never Lose Hope
Riwayat Pendidikan :

1. SDN Sukamandi 04 2003-2009
2. Pondok Modern Darussalam Gontor 2009-2015
3. UNIDA GONTOR 2015-2016
4. UIN Sunan Kalijaga Jurusan Manajemen Dakwah 2016-2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA